

PLANNING DE TRAVAUX GESTION CALL CENTER

BGFIBank Congo

Nous présentons ci-dessous le planning de travaux qui s'étend sur six (06) jours ouvrables à partir de l'adjudication. Il est susceptible de modification sur consentement des deux parties.

N°	ETAPES	RESPONSABLES / INTERVENANTS	TIMELINE	DESCRIPTION
1	Réunion Interne de Lancement → (regroupant l'ensemble des services associés au processus de déploiement) + Validation des spécificités relatives à la téléphonie	ALL STAFF MCCB	Jour d'adjudication +1	Elle réunit l'ensemble des acteurs importants dans l'exécution du projet et permet de définir les actions et les délais pour le respect du cahier des charges.
2	Sélection des Conseillers clientèle	MCCB RECRUTEMENT	Jour d'adjudication +2	Les critères de sélection sont définis sur la base des exigences et de l'activité.
3	Création du Plan de Formation → Envoi au Client pour validation	FORMATION	Jour d'adjudication +2	Formation axée sur les compétences métier d'un CRCD, les offres et outils.
	Retour du Plan de Formation validé		Jour d'adjudication +2	
	Formation des conseillers client + Evaluation		Jour d'adjudication +3 à Jour d'adjudication +5	Le support sur les produits et services et les outils CRM sera fourni par BGFIBank Congo.
4	Déploiement technique : • Mise en place solution technique (Liaison, routage, configuration, etc.) • Déploiement des outils et applications	DSI	Jour d'adjudication +3 à Jour d'adjudication +5	C'est la mise en œuvre de la solution technique proposée pour gérer les appels sortants et entrants.
5	Création et / ou Adaptation des outils : • Script(s) & Objections ; • Codification des appels ; • Matrices de Reportings (ACD + typologies / Trafic d'appels)	DIRECTION DES OPERATIONS	Jour d'adjudication +3 à Jour d'adjudication +4	Il s'agit de la mise en place des outils opérationnels pour l'exécution de l'activité et son suivi.

	Envoi à BGFI Bank Congo des outils pour VALIDATION formelle et définitive.		Jour d'adjudication +4	
6	Validation de l'ensemble des process de l'activité	Interlocuteur BGFI & RO MCCB	Jour d'adjudication +5	
7	Lancement de l'opération GO LIVE !	TOUS	Jour d'adjudication +6	Confirmation client